

TRANSDEV TSL BRISBANE FERRIES RÉCOMPENSÉE POUR L'EXCELLENCE DE SON SERVICE CLIENTÈLE

TransdevTSL, joint-venture entre Transdev et Transfield Services, vient de se voir attribuer le « *Queensland medium business category* » of the *Australian Service Excellence Awards 2007/08*.

Cette récompense remise par le CSIA (Customer Service Institute of Australia's) consacre l'excellence, le professionnalisme et les réalisations exemplaires en matière de service clientèle.

Greg Balkin, Directeur Général de TransdevTSL Brisbane Ferries, déclare : « Nous exploitons avec fierté les ferries de l'agglomération de Brisbane depuis novembre 2003 et les clients sont notre préoccupation majeure. Nous dispensons des formations pour développer les compétences de nos collaborateurs afin qu'ils puissent fournir le meilleur service possible. »

« Des enquêtes de marché et de clientèle sont régulièrement menées pour identifier nos points forts et les domaines dans lesquels nous devons nous améliorer. »

La communication auprès de nos clients est la clé du succès de notre entreprise.

« Notre signalétique et nos informations clients sont claires ; des agents sont présents sur les ferries pour renseigner la clientèle sur les services mais aussi sur la Brisbane River.

« Depuis que nous avons démarré notre contrat d'exploitation, de maintenance et de promotion des services de CityCats et de CityFerries en 2003, la fréquentation a augmenté de 78 % et la ponctualité a atteint 99 % des voyages », nous indique Greg Balkin.

« TransdevTSL Brisbane Ferries offre des services de transport en commun efficaces et fiables et nos équipes offrent à nos clients, toujours plus nombreux, un service en amélioration constante. »

Michael Niemann, Risk and Compliance Manager de TransdevTSL Brisbane Ferries, a reçu le prix des mains de Brett Whitford, directeur exécutif du CSIA, lors de la cérémonie de remise des prix qui s'est tenue à Brisbane le 8 octobre 2008.

Au niveau national, TransdevTSL Brisbane Ferries a obtenu le « National Australian Service Excellence Awards 2007/08 », récompense qui a été décernée le mercredi 29 octobre 2008 au National Gallery de Victoria, à Melbourne.

TransdevTSL Brisbane Ferries avait déjà reçu en mars dernier « l'Infrastructure Partnerships Australia (IPA) National Infrastructure Award 2008 » qui consacrait son métier d'opérateur et l'excellence de son service clients.

Les « National Infrastructure Awards » reconnaissent et récompensent l'innovation et l'excellence des secteurs publics et privés en Australie en matière de réalisations d'infrastructures.

Media Enquiries

Liz Jurman
Group General Manager Corporate Affairs
Ph +61 2 9464 1615
Mb +61 438 399 435

TransdevTSL combine l'expertise de Transdev en matière de transports publics et celle de TransdevTSL en tant que leader mondial en matière d'exploitation et de maintenance. TransdevTSL exploite et assure la maintenance du réseau de Tramway de Melbourne à travers Yarra Trams, le service de ferries de TransdevTSL Brisbane Ferries et exploite les réseaux de Bus de Shorelink au nord de Sydney. TransdevTSL propose des services de transports publics efficaces et fiables.